



Mieux accueillir les personnes en situation de handicap

« Un territoire touristique est plus beau quand il n'oublie personne! »



*Zehnerrag efface les frontières
Zehnerrag daal grenzen uesteragen*





SOMMAIRE

<u>Introduction:</u>	<u>P. 3</u>
<u>L'accueil tout simplement:</u>	<u>P. 4-5</u>
<u>L'accueil des personnes déficientes mentales:</u>	<u>P. 6</u>
<u>L'accueil des personnes déficientes motrices:</u>	<u>P. 7</u>
<u>L'accueil des personnes déficientes auditives:</u>	<u>P. 8-9</u>
<u>L'accueil des personnes déficientes visuelles:</u>	<u>P. 10-11</u>



Hommes, femmes, enfants en situation de handicap temporaire ou permanent, et ce quelle que soit la déficience (motrice, sensorielle ou mentale), tous ont envie et besoin de changer d'air, de découvrir la campagne, la mer, de visiter un musée, ou simplement de se reposer. Pourtant, beaucoup ne partent jamais car accéder au tourisme et aux loisirs n'est souvent pas chose aisée.

Comment faire pour accueillir et faciliter l'accès aux vacances des personnes handicapées ? Pourquoi toutes ces appréhensions ? Est-ce l'absence de formation à l'accueil des professionnels ? La peur d'avoir à réaliser des investissements trop coûteux ? Le poids encore trop lourd des préjugés ?

Alors que la demande existe et devrait grandir avec l'allongement de la durée de la vie, l'offre touristique accessible demeure largement insuffisante.

Pourtant des solutions existent comme l'aménagement d'un plan incliné, aussi bien utile aux personnes en fauteuil roulant qu'aux familles ayant de jeunes enfants en poussette, une bande de guidage qui permet aux personnes malvoyantes de s'orienter, une signalétique imagée, aidant les personnes handicapées mentales à se repérer, ou encore des moyens de communication adaptés pour les personnes déficientes auditives.

Des choses simples, de bon sens et surtout un accueil de qualité ne peuvent qu'améliorer le confort d'usage pour tous. Mais encore faut-il y penser. Dépasser les « a priori » et se rencontrer pour se rendre compte qu'il n'y a de limites que celles qu'on s'impose et qu'en ouvrant le tourisme aux personnes handicapées, on a tous à y gagner.

C'est pourquoi, pour vous aider à mieux répondre aux attentes de cette clientèle, nous avons conçu pour vous, ce guide de conseils.

Bonne lecture



Savoir accueillir, en toute simplicité :

vous trouverez ci-dessous quelques recommandations de bon sens afin de mieux accueillir les personnes en situation de handicap.

Communiquer :

- Adressez-vous toujours directement à la personne handicapée. Elle connaît mieux que quiconque ses capacités et ses limites. Soyez à son écoute. Elle vous indiquera ses besoins et ses attentes. Soyez le plus naturel et spontané possible. L'accompagnant pourra vous aider à converser si votre interlocuteur s'exprime avec difficulté. Mais l'aidant n'est qu'un interprète, il n'est pas votre interlocuteur. Ne parlez pas de la personne handicapée à la troisième personne en sa présence.
- Certaines personnes sont en situation de communication difficile mais sont en capacité de vous comprendre. Prenez le temps de les écouter ou de décoder avec patience. Faites-les répéter plutôt que de faire semblant de les comprendre. Aménagez un temps de silence pour favoriser le dialogue. Laissez-les terminer leurs phrases. Demandez-leur régulièrement confirmation de la justesse de votre compréhension. En dernier recours, ils répondront par oui ou par non à vos questions. Le recours à l'écriture peut être utile quand la communication verbale est difficile (noter les éléments les plus importants, les données chiffrées, le nom des personnes...). Parlez-leur simplement en évitant les propos infantilisants.
- Lorsque vous parlez de personnes handicapées, veillez à garder un langage correct et à exclure de votre vocabulaire tous les mots qui pourraient être blessants ou dévalorisants. Utilisez plutôt les termes « les personnes handicapées » que « les handicapés ».
- Le regard que vous portez est important : appuyé ou détourné, il stigmatise et peut donner à la personne l'impression d'être réduite à son handicap.



Proposer son aide et anticiper les besoins :

- Toujours veiller à ce que la personne puisse être la plus autonome possible afin qu'elle ne soit pas obligée de demander votre aide et ainsi se rappeler son handicap. Attention, ne vous sentez pas offensé si la personne la décline, beaucoup de personnes handicapées accordent une grande importance à leur autonomie, même si cela leur coûte des efforts.
- Si vous pensez qu'une personne a besoin d'aide, posez-lui la question, apportez-lui une réponse et suivez ses conseils. Une personne en fauteuil roulant saura vous expliquer comment la pousser ou franchir un seuil de porte en toute sécurité.
- Veillez à ce que le personnel soit informé des besoins spécifiques d'un client afin d'assurer la continuité du service et qu'il soit alerté et/ou aidé en cas d'évacuation.
- Lorsqu'une personne handicapée est aidée d'un chien d'assistance, considérez que cet animal travaille; ne le perturbez pas, saluez la personne avant l'animal; ne le caressez qu'après avoir demandé l'autorisation à son maître.

Apporter une information fiable :

- Une information fiable et précise revêt une importance capitale pour les personnes handicapées. Le personnel d'accueil doit être capable de connaître parfaitement les installations et les services qui peuvent les aider. De plus, cela permettra à la personne handicapée de juger si elle a besoin d'aide.
- Afin de répondre au mieux lors d'une réservation, on essaiera de savoir quels sont les besoins spécifiques en matière d'accessibilité. Pour tout renseignement concernant l'offre touristique accessible, reportez-vous :
 - Pour la France, à la brochure **Handi-Tourisme du CDT** disponible en français et en néerlandais, dans laquelle figurent les équipements labellisés Tourisme et Handicaps;
 - Pour la Belgique (uniquement en néerlandais), au site www.toegankelijkvlaanderen.be



Maintenant, détaillons plus précisément les besoins des 4 types de déficiences :

Le handicap peut être visible (tremblement, déplacement en fauteuil roulant...) mais également invisible (surdité, mal voyance, d ficiency intellectuelle...). Une même personne peut aussi être touchée par différents types de handicap. Connaître les besoins d'une personne en particulier ne permet pas de comprendre les besoins de toutes les personnes en situation de handicap.



La d ficiency mentale :

Une personne présentant une d ficiency mentale est marquée par une réduction de ses facultés de compréhension et de décision.

L'importance de la d ficiency intellectuelle est variable. En règle générale, les personnes handicapées mentales ont des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps. Leur degré d'autonomie est plus ou moins grand, elles n'ont pas toujours conscience du danger. Elles peuvent avoir besoin d'une adaptation du rythme des activités (besoin de plus de temps) et des soucis de gestion de l'imprévu. Seules celles qui ont un handicap léger sont susceptibles de voyager en toute autonomie.

Lorsque vous accueillez une personne déficiente mentale :

- Soyez attentif, exprimez-vous clairement et simplement, de préférence sur le mode affirmatif.
- Parlez sur le même ton qu'avec une personne valide, mais en adoptant un vocabulaire simple et aisément compréhensible.
- Veillez à la vitesse de parole.
- Prenez le temps d'écouter.
- Expliquez, vérifiez si l'information est comprise et si besoin reformulez.
- Proposez à la personne handicapée mentale des documents écrits et éventuellement de lui expliquer.
- Simplifiez l'information, soyez imaginatif, créatif par exemple grâce à une documentation adaptée : menu photos, bande dessinée. Utilisez des images, des pictogrammes montrant l'action plutôt que des textes.
- Sécurisez les espaces dangereux (mares, accès aux fenêtres...)

- Aide et écoute
- Info fiable
- Aménagements utiles



La déficience motrice :

En principe, la personne handicapée motrice qui voyage seule est indépendante dans la vie quotidienne si tant est qu'elle bénéficie d'un environnement adapté. La personne qui a besoin d'aide dans les gestes de la vie quotidienne est, quant à elle, généralement accompagnée. Les troubles de la motricité peuvent signifier une atteinte partielle ou totale de la mobilité et parfois des troubles de la communication. Certaines déficiences peuvent entraîner des difficultés à contrôler les gestes et à s'exprimer. Elles n'altèrent pas pour autant les capacités intellectuelles.

Les personnes atteintes d'un handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique) ou se déplacer avec une canne ou des béquilles.

Ces personnes maîtrisent leurs déplacements dans la mesure où elles ne rencontrent pas d'obstacle.

L'information que recevra la personne sur l'accessibilité des produits ou des services proposés est capitale car elle lui permettra de juger son besoin d'aide pour utiliser une structure ou un service.

Lorsque vous accueillez une personne déficiente motrice :

- Proposez à la personne ayant des difficultés de mobilité de bouger certains meubles pour faciliter les déplacements. Dans ce cas, il faudra veiller à les laisser en place pendant tout le séjour.
- Mettez-vous (dans la mesure du possible) au même niveau que la personne pour lui parler.
- Prévoyez le passage des jambes sous la table pour pouvoir s'en rapprocher à l'aide éventuellement d'un jeu de cales à disposer sous les pieds de la table.
- Une chaise placée à proximité de l'accueil permettra aux personnes qui le souhaitent de s'asseoir.
- Vérifiez que la personne ait accès à l'offre principale.
- N'oubliez pas que la bonne volonté ne suffit pas toujours : on ne peut, par exemple, pas porter un fauteuil électrique.



La déficience auditive :

Il faut distinguer la personne sourde de la personne malentendante. La personne sourde de naissance a la voix altérée, mais a développé d'autres modes de compensation (gestuelle, visuelle, olfactive, perception des vibrations). La personne devenue sourde ou malentendante va tenter de potentialiser ses restes auditifs grâce à son bagage culturel. Cette déficience implique souvent des problèmes de communication, d'accès à l'information, d'accès à l'écrit.

Tous ne connaissent pas la Langue des Signes Française ou la lecture labiale.



- Aide et écoute
- Info fiable
- Aménagements utiles

Lorsque vous accueillez une personne déficiente auditive :

- Adressez-vous directement à la personne, en vous mettant face à elle sans élever le ton et en articulant bien afin qu'elle puisse suivre le mouvement des lèvres.
- Présentez-vous et indiquez-lui votre fonction (n'hésitez pas à écrire votre nom car les noms propres sont difficiles à comprendre).
- Veillez à vous positionner près d'une source lumineuse afin qu'elle puisse mieux lire sur vos lèvres.
- On ne peut attirer l'attention d'une personne sourde ou malentendante en l'appelant. Ne criez pas, ne la surprenez pas.
- Adoptez un langage clair, simple afin de faciliter la compréhension du message.
- Évitez de multiplier les sources sonores afin de ne pas perturber son attention. Si l'ambiance est bruyante, proposez-lui de la recevoir dans une autre pièce.
- Équipez les lieux d'accueil, guichets, salles de spectacles avec une boucle magnétique. Ce dispositif aide les personnes malentendantes porteuses d'une prothèse auditive grâce au retrait des bruits ambiants. Il est important d'apposer le logo (oreille barrée) afin de donner l'information.
- Proposez une chambre équipée d'un poste de télévision avec la fonction télétexte, d'un téléphone avec flash lumineux et amplification ainsi qu'une sonnette d'appel.
- Mettez gracieusement à disposition du client le fax de l'établissement ou un accès internet car la personne ne pourra pas téléphoner (permettre les réservations par fax ou internet).
- Pour les personnes malentendantes, pensez à enregistrer les commentaires sur support audio (système audio avec réglage du son tels que les baladeurs mp3, boucle magnétique...). Pour les personnes sourdes, toutes les informations sonores seront retranscrites par écrit.
- Proposez de mettre par écrit les informations données oralement afin de conforter la personne dans sa compréhension du message.
- Pensez au sous-titrage, et d'une façon générale, couplez toutes les informations auditives à des moyens d'informations visuelles (exemple : alarmes incendies visuelles...).
- Prévoyez une signalétique ou une documentation associant des textes avec des images.



La déficience visuelle :

Il faut faire la distinction entre les personnes aveugles et les personnes malvoyantes. Les besoins ne sont pas toujours identiques et peuvent même être contradictoires.

La personne aveugle appréhende le monde principalement par ses autres sens (toucher, ouïe, odorat). Même si elle ne vous voit pas, elle vous entend et sent votre présence. Elle se déplace le plus souvent avec une canne blanche qui lui permet de détecter les obstacles bas ou avec un chien guide. Une petite partie de ces personnes connaissent le braille.

La personne malvoyante voit mal, mais il lui reste une vision (de près ou de loin, partielle ou floue selon les cas). Il faut donc lui donner des repères de voyant. Elle peut avoir besoin d'être proche des objets ou des personnes pour les reconnaître. Un éclairage de qualité et l'utilisation de contrastes visuels favoriseront son autonomie.



- Aide et écoute
- Info fiable
- Aménagements utiles

Lorsque vous accueillez une personne déficiente visuelle :

- Proposez au client de le guider en lui offrant de prendre votre coude, il marchera ainsi légèrement en arrière et pourra vous suivre. S'il cherche à s'asseoir, accompagnez-le devant un siège libre et faites lui poser la main sur le dossier.
- Décrivez ce qui se passe autour d'elle pour lui permettre de se créer une image mentale du lieu.
- Lorsque l'on aborde une personne aveugle, il faut se présenter, donner sa fonction et l'avertir quand on la quitte. La regarder quand on lui parle.
- Les personnes déficientes visuelles ne sont pas gênées lorsqu'on emploie les verbes « regarder », « voir ». Elles utilisent volontiers ce vocabulaire. Par contre, les termes : « ici, là-bas ou plus loin », ne veulent rien dire pour elles.
- Dans un restaurant, proposez au client mal ou non-voyant de lui lire le menu et les prix, de lui porter son plateau. Indiquez au client la position du plat, de la bouteille, etc. ainsi que les dispositions des aliments dans l'assiette en les associant à la position des aiguilles d'une montre (exemple : la viande est à 6 heures). Proposez, lors de la commande, de préparer en cuisine la découpe de la pièce de viande ou la préparation du poisson.
- Dans un hôtel, lorsqu'une personne non voyante arrive seule à la réception, proposez-lui de l'accompagner dans sa chambre, expliquez-lui la disposition des lieux et donnez-lui quelques repères. Ne déplacez pas d'objets dans la chambre, ne laissez pas d'objets dans le passage et de portes entrouvertes.
- L'éclairage est très important, il est préférable qu'il soit diffus et indirect; évitez les surfaces réfléchissantes ainsi que les zones d'obscurité. Proposez le prêt de lampes d'appoint dans la chambre ou à la table du client.
- Jouez sur les contrastes pour faciliter l'autonomie de la personne malvoyante : set de table et vaisselle de couleur contrastée, serviettes de couleur sur mur blanc dans les sanitaires...
- Pensez à signaler les obstacles : notamment les objets qui échapperaient au balayage de leur canne (obstacle aérien au niveau du visage : branches...).
- Signalez au sol les zones de danger par un changement de couleur et de texture.
- Proposez une documentation adaptée : gros caractères, fort contraste, enregistrement vocal et utilisez les nouvelles technologies telles que le mp3...

Beaucoup de ces recommandations sont simples, elles permettent toutefois d'offrir véritablement une meilleure qualité d'accueil à ces personnes aux besoins spécifiques et, au-delà, améliorent la qualité d'usage pour tous.

« Ensemble, œuvrons pour que demain les vacances et les loisirs soient ouverts à tous »

Le label « **Tourisme et Handicap** » a pour objectif d'apporter une information fiable, descriptive et surtout objective de l'accessibilité des sites et des équipements touristiques en tenant compte des quatre types de déficience (motrice, visuelle, auditive et mentale). Le but est, à terme, de développer une offre touristique adaptée et intégrée à l'offre généraliste.

Tout professionnel du tourisme et prestataire de services peut demander à être labellisé. C'est une démarche volontaire, simple et gratuite.



Comité Départemental du Tourisme du Nord

6, rue Gauthier de Châtillon BP 1232
59 013 LILLE cedex

Contact: **Virginie VITRY**
Chargée du Tourisme et Handicaps
E-mail: vvitry@cdt-nord.fr
Tél. direct: **03 20 57 54 61**
www.nord-tourisme.fr

Brochure réalisée en partenariat
avec l'Association des Paralysés
de France et Westkans.